

Le mag'

L'information de l'Office Public de l'Habitat du Choletais

N°54 JANVIER 2020

édito

Notre qualité de services d'aujourd'hui fera notre force de demain

Régulièrement, nous vous consultons pour connaître et comprendre vos attentes dans le cadre d'une enquête de satisfaction. Cette année, 600 locataires ont été interrogés et je tiens à remercier toutes celles et ceux qui ont pris le temps de répondre aux différentes questions portant sur le logement, la propreté des parties communes mais également la qualité de nos services.

Les résultats sont encourageants, puisque **84 % des locataires interrogés sont satisfaits du rapport qualité/prix de leur logement**.

La proximité a également été plébiscitée avec un **taux de satisfaction de 92 % pour l'accueil**. Ce résultat confirme le choix de l'Office, qui a été fait en juin 2018, de renforcer les services de proximité pour rester présents au cœur de nos quartiers et au plus près de nos locataires.

Mais au-delà de ce satisfecit, des progrès restent à faire, notamment sur la propreté des parties communes, le traitement des demandes de mutations et des troubles de voisinage. Des actions ont déjà été engagées en ce sens sur le traitement des demandes de changement de logement qui fera l'objet d'un focus dans ce numéro.

Soyez assurés que les équipes de SLH mettront tout en œuvre pour répondre à vos attentes exprimées dans cette enquête afin d'améliorer la qualité de nos services mais également de votre logement, que vous souhaitez toujours plus confortable et abordable.

En cette nouvelle année, au nom du Conseil d'Administration et de l'ensemble du personnel de SLH, je vous souhaite à toutes et à tous une très bonne et heureuse année.

Bonne lecture.



Isabelle LEROY
Présidente de l'OPH
Sèvre Loire Habitat

dossier

Satisfaction des locataires : des résultats encourageants



SLH est engagé, depuis de nombreuses années, dans des démarches d'amélioration de la qualité de service rendus aux locataires

Tous les 2 ans, à travers une enquête, nous mesurons votre satisfaction afin d'évaluer notre qualité de service mais également pour apporter des solutions aux points faibles que vous nous avez signalés. La dernière enquête de satisfaction a été menée auprès de 600 locataires, lors d'entretiens téléphoniques, par l'intermédiaire de la société Règle de Trois.

► Un accueil de qualité

90 % se déclarent satisfaits de l'accueil mis en place par SLH, et plus d'1 locataire sur 2 se déclare même très satisfait. Nos collaborateurs sont qualifiés de « courtois, à l'écoute et compétents ».

Si la communication est bonne sur les réhabilitations en cours, vous restez toutefois demandeurs d'informations sur les programmations futures.

► Logement, quartier, immeuble : des disparités

81 % de nos locataires se déclarent satisfaits de leur logement mais des efforts de notre part sont attendus sur le remplacement des appareils sanitaires et le fonctionnement du chauffage.

84 % se déclarent satisfaits, voire très satisfaits (47 %) du rapport qualité/prix de leur logement.

3 locataires sur 4 se disent également satisfaits de la qualité de leur quartier. La propreté des parties communes reste un motif important d'insatisfaction. Cependant, la qualité des prestations et la fréquence d'intervention ne sont pas remises en cause. En effet, ce sont les incivilités qui sont pointées du doigt à 65 %.

► L'entrée dans le logement à améliorer

82 % des locataires interrogés se disent satisfaits des conditions d'entrée dans le logement. Cependant, une attention particulière doit être portée sur la propreté du logement lors de l'emménagement.

► Des locataires en attente de réponses

Parmi les locataires ayant déposé une demande au cours des 12 derniers mois, **2 sur 3 se déclarent satisfaits du suivi de leur demande**. Néanmoins, des améliorations sont attendues en matière de délai de traitement et de délai de réalisation des travaux.

Concernant les demandes non techniques, les réponses sont jugées très satisfaisantes sur les points administratifs (loyer, charges, APL...) mais insuffisantes sur le traitement des troubles de voisinage et des demandes de mutation.

Depuis juillet 2019, une nouvelle organisation a été mise en place concernant les demandes de mutation. La 2^{ème} partie du dossier sera consacrée à sa présentation.

TOUJOURS PLUS
CONNECTÉS



L'APPLICATION
EXTRANET-SLH



slh
Sèvre Loire Habitat
L'HABITAT À DIMENSION HUMAINE

vie des quartiers

agence Jean Monnet

Jean Monnet

Une nouvelle équipe pour le Conseil Citoyen

Mis en place depuis 2015 à Cholet, dans les quartiers prioritaires, les Conseils Citoyens sont composés d'habitants tirés au sort (sur liste électorale et liste de volontaires) et d'acteurs de quartier (associations, commerçants, ...). Ils visent à donner la parole aux habitants et participent aux différents projets mis en place sur leur quartier (renouvellement urbain, programmes de réussite éducative, projets d'intérêts général...). L'équipe du Conseil Citoyen du quartier Jean Monnet a été en partie renouvelée dernièrement (il reste 4 sièges à pourvoir). Les nouveaux membres souhaitent se faire connaître auprès des habitants et mettre en place des actions pour dynamiser leur quartier, notamment via la fête de quartier. Une page Facebook « Conseil Citoyen Jean Monnet » permet de suivre leurs actualités.

Des conteneurs enterrés pour le quartier

L'installation des derniers conteneurs sur le quartier Jean Monnet (avenue du Président Kennedy, rue Paul-Henry Spaak, avenue Georges Bizet) par l'Agglomération du Choletais est terminée. 11 colonnes d'ordures ménagères résiduelles (sacs noirs) et 6 colonnes pour les emballages ménagers (sacs jaunes) ont été installées. Avant leur mise en service, prévue fin janvier-début février, les locataires ont reçu la visite des ambassadeurs du tri pour les sensibiliser.



Les Richardières

Composteur collectif

Après la tour Aramis, les tours Athos et Portos bénéficient, elles aussi, d'un composteur collectif depuis le 30 novembre 2019. Une dizaine de locataires se sont engagés pour la tenue des permanences les samedis matin.



Turbaudières

Les travaux au Hameau de la Maronnerie se poursuivent

Les travaux de ravalement des façades et les réfections des abords extérieurs sont terminés. Les intérieurs des logements (remplacements des équipements sanitaires, réfection des salles de bains, l'embellissement des pièces humides, amélioration de la VMC, isolation des combles...) sont actuellement en cours. Il reste à ce jour, 10 logements à terminer, pour une fin prévue au 1^{er} trimestre 2020. Un dossier est en cours d'élaboration pour la réhabilitation des 50 logements du Hameau de la Ferme, pour un démarrage prévisionnel prévu en début d'année 2021.



La Colline

Les tours bientôt réhabilitées

La consultation de maîtrise d'œuvre est actuellement en cours et le candidat sera retenu au mois de février 2020. Le démarrage des travaux devrait avoir lieu en 2021 pour une période de 3 ans. Ces travaux se dérouleront en site occupé.

Une concertation auprès des jeunes et des seniors

Deux temps de concertation ont été organisés par l'Agglomération du Choletais et la Ville de Cholet le 29 novembre dernier. La 1^{ère} a eu lieu avec les écoles de La Girardièrre et Les Turbaudières, afin de connaître quels types de jeux les enfants souhaiteraient voir installés sur l'espace vert (quel thème ? quelles formes ? quelles activités ?). Les élèves travailleront en classe pour proposer leurs idées qu'ils présenteront lors d'une prochaine rencontre.

Le 2^{ème} temps de concertation a eu lieu avec les locataires de la résidence La Girardièrre, qui ont réfléchi à l'installation d'un parcours santé et/ou seniors.

Tous ces échanges pourront inspirer les services de l'Agglomération et de la Ville dans la définition du projet.

dossier

Les mutations à SLH

Dans sa charte d'attribution, SLH s'engage à favoriser votre parcours résidentiel. Notre objectif est de réaliser 13 % de mutation par an.

Comment faire une demande ?

Lors du dépôt de votre dossier en agence, vous devrez prendre rendez-vous avec votre chargée de clientèle pour faire un point sur votre demande. Pour que celle-ci soit **recevable, vous devez impérativement :**

- Être depuis au moins 18 mois dans votre logement,
- Être à jour dans le paiement de votre loyer et de vos charges,
- Demander un logement adapté à votre composition familiale.

Comment sont traités les dossiers ?

Ils sont traités en fonction :

- De leur niveau de priorité,
- De leur ancienneté,
- Des choix retenus,
- De l'état de votre logement,
- De nos disponibilités.

Le dossier est ensuite transmis au siège social où notre référente « mutations » suit toutes les demandes.



Vous souhaitez des informations complémentaires ?

> Accueil au siège social **sur rendez-vous tous les mardis après-midi de 14 h à 17 h,**

> Ligne téléphonique dédiée aux mutations : 02 41 75 25 56

> Mail : mutation@slh-habitat.fr

> Sur notre site internet www.slh-habitat.fr :

- Par l'onglet contact « demande de mutation »

- Via votre espace locataire « accéder à votre espace personnel » (également disponible sur l'application mobile EXTRANET-SLH)

Les mutations en chiffres (au 31/10/2019)

80 mutations effectuées
Soit 14 % des 583 attributions sur notre patrimoine

Principaux motifs :

Logement actuel trop petit ou trop grand : 29
Raison de santé ou handicap : 14
Raison économique : 6



44 appartements



36 maisons

588 demandes en attente

329 pour un appartement
259 pour une maison



6 mois à 3 ans

Selon le motif et nos disponibilités



Minimum 4 à 5 ans

Les délais d'attente pour l'obtention d'un logement individuel sont très longs du fait d'un faible taux de rotation et d'une liste d'attente importante

Temps estimé pour obtenir une mutation

actualités

Chèque énergie

Vous avez reçu un chèque énergie pour payer vos factures d'électricité, de gaz... ?
Vous avez jusqu'au 31 mars 2020 pour l'utiliser.



Pour plus d'informations rendez-vous sur <https://chequeenergie.gouv.fr/> ou contacter le 0 805 204 805 (appel gratuit).

Les salariés de SLH mobilisés face au tri des déchets

Depuis plusieurs années, le respect de l'environnement est au cœur des priorités de SLH avec notamment la sensibilisation face au tri des déchets et des encombrants. Ainsi, les équipes de SLH, tout comme les locataires, sont sensibilisés aux différentes consignes de tri. Lors de la journée du personnel, en partenariat avec l'Agglomération du Choletais et les ambassadeurs du tri, 3 ateliers ont été organisés (bar à eau, basket tri et roue de la prévention).

Depuis début janvier, suite à l'appel à projet lancé par l'État, SLH a recruté un adulte-relais, pour un contrat d'une durée de 3 ans. Il aura pour mission d'accompagner le personnel de proximité notamment sur la problématique des encombrants et des incivilités.



Augmentation loyer

Conformément à la variation de l'Indice de Référence des Loyers du second trimestre, l'augmentation des loyers et annexes au 1^{er} janvier 2020 est de 1,53 %.

À vendre

Terrains

Des terrains libres de constructeur sont disponibles :

- **Le Ruisseau I à Saint Christophe du Bois** (1 parcelle) : 683 m² pour un prix de 34 150 €,
- **Le Ruisseau II à Saint Christophe du Bois** (1 parcelle) : 604 m² pour un prix de 51 340 €,
- **Le Hameau de la Fontaine à Jallais** (5 parcelles) d'une superficie de 536 m² à 667 m² pour un prix de 42 000 €.

Location-accession

- **Le Hameau de la Fontaine à Jallais**
(disponible immédiatement)



1 logement de type 4 en location-accession avec terrain (BBC-RT 2012)

- Surface habitable : 94,21 m²,
- Rez-de-chaussée : entrée - cuisine - séjour - chambre - WC,
- Etage : 2 chambres - salle de bains et WC - grenier aménageable,
- Chaudière murale à condensation gaz,
- Jardin, terrasse, garage.

PRIX TTC : 153 000 € net vendeur (hors frais de notaire)

Loyer jusqu'à la levée d'option :

- **Part locative : 600 €/mois**
- **Part acquisitive 150 €/mois**

- **Les Bretonnais à Bégrolles en Mauges**
(disponible immédiatement)



1 logement de type 4 en location-accession avec terrain (BBC-RT 2012)

- Surface habitable de 86 m²,
- Entrée - cuisine - séjour - 3 chambres - salle de bains et WC,
- Chauffage gaz et panneau photovoltaïque,
- Terrasse, jardin, garage.

PRIX TTC : 162 000 € net vendeur (hors frais de notaire)

Loyer jusqu'à la levée d'option :

- **Part locative : 580 €/mois**
- **Part acquisitive 220 €/mois**



Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.slh-habitat.fr dans la rubrique « Les Offres / Location - Accession »

Travaux 2020

Descriptif des travaux		Coût 2019
Réhabilitations « lourdes »	Réhabilitation des 40 logements rue Dumont d'Urville - quartier Favreau	2 125 000 €
Réhabilitations thermiques	Réfection des terrasses et pose de gardes corps - quartiers Bretagne et Clairefontaine	280 000 €
	Isolation des combles de logements individuels - diverses communes	150 000 €
	Remplacement des menuiseries extérieures - Clairefontaine et diverses communes	740 000 €
Remplacements de composants	Remplacement de chaudières individuelles - diverses communes	116 000 €
	Travaux de maintenance des ascenseurs - divers sites	373 000 €
	Reprises des ouvrages de zinguerie et contrôle des couvertures - diverses communes	300 000 €
Restructuration de locaux	Restructuration du Foyer des Goélands - quartier Favreau	300 000 €
	Restructuration de l'UDAF - quartier Clairefontaine	155 000 €
Entretien du patrimoine	Nettoyage et démoussage des façades et couvertures - divers sites	120 000 €
	Remise en état des accès aux logements et aux garages - diverses communes	100 000 €
	Réfection des parties communes - quartiers Jean Monnet et Botrel	100 000 €
Adaptation du patrimoine	Adaptation des salles de bains et logements seniors - divers sites	240 000 €

Programmes neufs

Sur les opérations déjà inscrites dans les précédents budgets, 11 restent en cours sur l'année 2020. 6 opérations, représentant 27 logements devraient être réalisées sur l'Agglomération du Choletais en 2020.

Communes	Opérations	Logements	Communes	Opérations	Logements
Cholet	Le Val de Moine - îlot L1	6	Saint Pierre Montliment	La Fontaine	4
Cerizay	Rue des Carrossiers	13	Les Cerqueux sous Passavant	La Frênaie	4
Saint Christophe du Bois	Le Ruisseau II	2	Tigné	Le Point du Jour	4
Saint Christophe du Bois	Le Domaine de la Nouette	5	Nueil les Aubiers	Béthanie 2	6
Beaupréau en Mauges	La Dube I - îlot C	4	Veziens	L'Épileterie	6
Saint Germain sur Moine	ZAC des Bottiers - îlot 4B	4			

Enquête SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) et OPS (Occupation du Parc Social)

Tous les 2 ans, une enquête est réalisée auprès de l'ensemble des locataires afin de connaître l'occupation du parc. Cette enquête est nationale. Chaque bailleur doit la mettre en œuvre au 1^{er} janvier des années paires. **Elle est obligatoire et des pénalités de retard seront facturées aux locataires n'ayant pas répondu.** Les données collectées sont traitées par nos services et font ensuite l'objet d'une restitution auprès des services de la Direction Départementales des Territoires.

agence du Parvis

Favreau

Les travaux ont commencé pour les 40 logements rue Dumont d'Urville

La réhabilitation a débuté en novembre dernier par la création des futurs ascenseurs, sur la cage située au 1 rue Dumont d'Urville. Ces travaux se déroulent en site vacant sur une période de 16 mois.

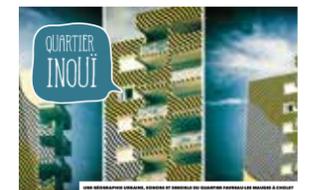


Une exposition pour le programme de renouvellement urbain d'intérêt régional (PRIR) de Favreau

Courant janvier, une exposition sur la requalification du quartier de Favreau a été installée devant l'école Buffon, pour présenter le projet d'aménagement des espaces publics prévu sur le quartier. Cette exposition revient sur les raisons d'être de ces transformations et la manière dont la concertation avec les habitants a influencé le projet final.

Quartier inouï, saison 2

Quartier inouï est revenu pour la saison 2, qui s'est déroulée du 6 au 10 janvier sur le quartier Favreau. Deux temps ont été proposés, tout d'abord une collecte



de paroles d'habitants a été organisée sous le thème « À qui ouvrez-vous la porte ? » afin d'échanger sur les différentes façons de recevoir. Enfin, Quartier inouï a ouvert son appartement (2 rue René Caillé) et invité les habitants à sa crémalière. Ces derniers ont découvert l'installation sonore créée pour l'appartement, reconstituant la géographie du quartier et faisant entendre des sons et voix de ceux qui y vivent.

Centre-ville

La Maison de l'Orientation a ouvert ses portes

L'Agglomération du Choletais a ouvert, le 21 janvier dernier, la Maison de l'Orientation, dans le centre-ville de Cholet, en partenariat avec la Région, les entreprises, l'Éducation Nationale, les structures d'accompagnement et d'éducation. C'est un outil indispensable dans le domaine de l'orientation, aussi bien pour les jeunes et leurs familles que pour les adultes souhaitant se réorienter professionnellement. Cet équipement, situé dans le centre-ville de Cholet est en adéquation avec le dispositif « Action Cœur de Ville ».

L'Agglomération du Choletais est innovatrice en la matière puisqu'il s'agit de la première initiative de ce genre à l'échelon national.

Communes

De nouveaux partenariats avec les communes

Les communes de Tigné et Les Cerqueux sous Passavant souhaitent poursuivre le développement de leur parc locatif social. Pour mener à bien ces projets, les communes ont sollicité SLH afin de réaliser les 8 logements (4 logements sur chaque commune). Une pose de 1^{ère} pierre a ainsi été réalisée, au Point du Jour à Tigné puis à La Frênaie aux Cerqueux sous Passavant le 17 décembre 2019.



Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.slh-habitat.fr dans la rubrique « Actualités » pour lire les dossiers de presse.

zoom sur...

La politique de maintenance des ascenseurs

Des interventions régulières sur l'ensemble des ascenseurs

SLH travaille au quotidien pour améliorer la sécurité et la modernité des 99 ascenseurs de son parc.

Un programme de maintenance de 11 ascenseurs a été réalisé en 2019 pour un montant de 240 000 € TTC.

L'Office a décidé de poursuivre sa politique d'investissement pour 2020, en réalisant des travaux sur 15 autres appareils. L'estimation prévisionnelle des travaux s'élève à 373 000 € TTC.

Les délais d'interventions

Les prestataires interviennent 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24, sur un simple appel téléphonique.

Le délai d'intervention :

- Pour une personne bloquée dans l'ascenseur : dans les 45 minutes,
- En cas de panne dans la journée (de 8 h à 22 h) : dans un délai de deux heures,
- En cas de panne de nuit (de 22 h à 8 h) : avant 9 h le matin suivant l'appel.

Lorsqu'un ascenseur est arrêté, que ce soit lors de travaux ou pour une panne, SLH informe les locataires par différents moyens : courrier, visite de courtoisie, affichage à chaque étage.

99
ascenseurs

562 pannes
en 2018
dont 201 liées au vandalisme

3,65 pannes/an/
appareil
hors vandalisme

post-it

Les équipes de SLH font le maximum, elles vous demandent un minimum

La Démarche Qualité est au cœur des missions de nos services, axée sur la proximité, l'écoute et la réactivité. Les salariés de SLH sont sur le terrain (chargées d'accueil, chargés d'états des lieux, concierges, employés d'immeuble, ...) et œuvrent chaque jour pour améliorer votre quotidien et donner une image positive du logement social.

Depuis quelques temps, nous constatons une augmentation des incivilités et des agressions envers le personnel de proximité (insultes, crachats, urines dans les parties communes, déchets, ...). Pour favoriser le bien vivre ensemble et améliorer votre cadre de vie au quotidien, le respect du personnel et des équipements est indispensable.

le coin de l'internaute

Pensez à envoyer vos attestations d'assurance

Pour éviter les relances, pensez à nous transmettre **vos attestations annuelles d'assurance** lorsque celle-ci arrive à échéance.



- Vous pouvez nous la transmettre :
- > Par mail : assurance@slh-habitat.fr
 - > Via votre espace locataire (site internet ou application mobile EXTRANET-SLH)
 - > En la déposant dans votre agence ou au siège social

vie pratique

Tri des déchets : quelques conseils pour bien faire

Les déchets recyclables

Ils concernent : les bouteilles et flacons en plastique, les petits cartons et briques alimentaires, les emballages métalliques en acier et en aluminium, les journaux-magazines-revues, les bouteilles, pots et bocaux en verre.



Vous avez un doute ? Jetez avec les ordures ménagères mais surtout pensez à vous informer : **numéro vert gratuit 0 800 97 49 49** (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 17 h 30).

Collecte en apport volontaire

Pour certains d'entre vous, des colonnes enterrées ou semi-enterrées de grande capacité sont installées pour collecter les déchets ménagers. Il est important de vous rappeler que **les cartons et les sacs de plus de 50 L ne sont pas acceptés dans les colonnes enterrées ou semi-enterrées.**

Des solutions existent pour le réusage, le traitement ou le transport des encombrants

Donnez une seconde vie à vos objets : réparez, donnez, rénovez...

- Transport solidaire (certains centres sociaux proposent une aide aux habitants),
- Repair Café (Centre Social Horizon, Centre socioculturel Le Verger, Centre social intercommunal Ocsigène),
- Écocyclerie du Choletais,
- Emmaüs.

Les déchèteries

- Le Cormier,
- La Blanchardière.

Ouvertes du lundi au samedi : 9 h 30 - 12 h et 14 h - 19 h
Le dimanche : 9 h 30 - 12 h

NOUVEAU !

Jusqu'à présent, les couettes, oreillers, coussins, sacs de couchage, matelas usagés étaient collectés dans les bennes extérieures.

En cas d'intempéries, le recyclage de ces derniers n'était pas optimal. C'est pourquoi, pour pallier à ce problème, un nouveau flux est désormais accepté dans les déchèteries de la Blanchardière et du Cormier à Cholet, et de l'Ériboire à Saint-Léger-sous-Cholet.

question du locataire

Suis-je surtaxé quand j'appelle un prestataire extérieur via le numéro dédié ?

Non. Lorsque vous appelez un prestataire via le numéro dédié (02 41 XX XX XX), un message peut vous indiquer que vous serez surtaxé. Vous ne devez pas en tenir compte. Si tel était le cas, cette surtaxe serait à la charge de SLH.



participez à la question du locataire

Vous avez une question ? N'hésitez pas à nous en faire part. Chaque numéro du MAG' vous permettra d'évoquer un thème qui pourra être abordé.

Mr / Mme Adresse

.....

.....

E-mail

Renvoyez-nous ce coupon à l'adresse : Sèvre Loire Habitat - Service Communication
34, rue de St Christophe - CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX ou par courriel communication@slh-habitat.fr



Cet imprimé a été réalisé dans le respect des normes du label Imprim'Vert avec des encres végétales. Imprimé sur papier «cococon 60 gloss» qui contient 60 % de fibres recyclées.

N°54 - Janvier 2020

Le mag' : le journal de l'OPH du Choletais

Directeur de la publication : Isabelle LEROY
Responsable du comité de rédaction : Caroline LETOURNEUX
Conception : RC2C 05 46 45 84 00
Réalisation et Impression : ICI - Cholet 02 41 46 12 55
Dépôt légal : N° 585 - Janvier 2020
Crédit photos : Sèvre Loire Habitat - 34, rue de St Christophe
CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX - Tél. 02 41 75 25 25

